

**IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE**

In re Patent Application of:

Shinya Yamasaki

Application No.: Unassigned

Group Art Unit: Unassigned

Filed: January 22, 2004

Examiner: Unassigned

For: REMOTE NEGOTIATION APPARATUS, REMOTE NEGOTIATION METHOD, AND  
PROGRAM

**SUBMISSION OF CERTIFIED COPY OF PRIOR FOREIGN  
APPLICATION IN ACCORDANCE  
WITH THE REQUIREMENTS OF 37 C.F.R. § 1.55**

Commissioner for Patents  
PO Box 1450  
Alexandria, VA 22313-1450

Sir:

In accordance with the provisions of 37 C.F.R. § 1.55, the applicant(s) submit(s)  
herewith a certified copy of the following foreign application:

Japanese Patent Application No(s). 2003-018810

Filed: January 28, 2003

It is respectfully requested that the applicant(s) be given the benefit of the foreign filing  
date(s) as evidenced by the certified papers attached hereto, in accordance with the  
requirements of 35 U.S.C. § 119.

Respectfully submitted,

STAAS & HALSEY LLP

Date: January 22, 2004

By: 

David M. Pitcher

Registration No. 25,908

1201 New York Ave, N.W., Suite 700  
Washington, D.C. 20005  
Telephone: (202) 434-1500  
Facsimile: (202) 434-1501

日 本 国 特 許 庁  
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日                      2 0 0 3 年    1 月 2 8 日  
Date of Application:

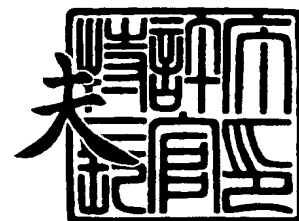
出 願 番 号                      特 願 2 0 0 3 - 0 1 8 8 1 0  
Application Number:  
[ST. 10/C] :                      [ J P 2 0 0 3 - 0 1 8 8 1 0 ]

出 願 人                      マ ッ ダ 株 式 会 社  
Applicant(s):

2 0 0 3 年 1 0 月    6 日

特許庁長官  
Commissioner,  
Japan Patent Office

今 井 康 夫





【書類名】 特許願

【整理番号】 M20021297

【提出日】 平成15年 1月28日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 遠隔商談装置及びコンピュータ・プログラム

【請求項の数】 13

【発明者】

【住所又は居所】 広島県安芸郡府中町新地 3 番 1 号 マツダ株式会社内

【氏名】 山崎 慎也

【特許出願人】

【識別番号】 000003137

【氏名又は名称】 マツダ株式会社

【代理人】

【識別番号】 100076428

【弁理士】

【氏名又は名称】 大塚 康德

【電話番号】 03-5276-3241

【選任した代理人】

【識別番号】 100112508

【弁理士】

【氏名又は名称】 高柳 司郎

【電話番号】 03-5276-3241

【選任した代理人】

【識別番号】 100115071

【弁理士】

【氏名又は名称】 大塚 康弘

【電話番号】 03-5276-3241

**【選任した代理人】****【識別番号】** 100116894**【弁理士】****【氏名又は名称】** 木村 秀二**【電話番号】** 03-5276-3241**【手数料の表示】****【予納台帳番号】** 003458**【納付金額】** 21,000円**【提出物件の目録】****【物件名】** 明細書 1**【物件名】** 図面 1**【物件名】** 要約書 1**【包括委任状番号】** 0102284**【プルーフの要否】** 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 遠隔商談装置及びコンピュータ・プログラム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

役務を含む商品の提供に先立って、その提供者と被提供者とが通信環境を介して遠隔商談するための遠隔商談装置であって、

前記提供者が使用する第 1 の操作端末に、前記商品を提供することに関する商取引書面に対応する所定フォーマットの画面を表示し、その画面に対する前記商取引書面の作成に必要な情報内容の入力操作を、前記提供者に要求すると共に、その入力操作によって作成された前記商取引書面の情報内容を、記憶手段に記憶する商取引書面作成手段と、

前記被提供者の閲覧要求がなされるのに応じて、前記記憶手段に記憶された前記商取引書面の情報内容に基づいて、前記提供者によって作成された前記商取引書面と同一内容の商取引書面を、前記被提供者が使用する第 2 の操作端末に表示する商取引書面閲覧手段と、  
を備えることを特徴とする遠隔商談装置。

【請求項 2】

前記商取引書面閲覧手段は、  
前記第 2 の操作端末に表示された商取引書面を印刷する印刷手段を含む  
ことを特徴とする請求項 1 記載の遠隔商談装置。

【請求項 3】

前記商取引書面閲覧手段によって前記被提供者が閲覧可能な前記商取引書面と同一内容の商取引書面の閲覧を許容する第三者を、前記被提供者が指定可能な指定手段と、

前記指定手段によって指定された第三者に、その第三者による前記商取引書面と同一内容の商取引書面に関する情報を提供する情報提供手段と、  
を更に備えることを特徴とする請求項 1 記載の遠隔商談装置。

【請求項 4】

前記情報提供手段は、



前記商取引書面に関する情報を、前記第三者に提供する際の提供方法を、前記被提供者が選択可能な選択手段を含む

ことを特徴とする請求項 3 記載の遠隔商談装置。

**【請求項 5】**

前記情報提供手段は、

前記商取引書面に関する情報を前記第三者に提供すると共に、その商取引書面によって特定される前記商品についてのカタログに関する情報をも提供する

ことを特徴とする請求項 3 または請求項 4 記載の遠隔商談装置。

**【請求項 6】**

前記商取引書面作成手段は、

前記商取引書面の情報内容を前記記憶手段に記憶するに際して、その記憶の状態が、一時記憶状態であるか確定記憶状態であるかについての択一選択を要求する記憶状態選択手段と、

前記記憶状態選択手段によって選択された記憶状態が、前記一時記憶状態である場合には、前記被提供者による前記商取引書面の内容変更を許容すると共に、変更後の内容に基づく商取引書面への更新を行なう一方で、前記確定記憶状態である場合には、前記被提供者による前記商取引書面の内容変更を禁止する記憶内容制御手段と、

を含むことを特徴とする請求項 1 記載の遠隔商談装置。

**【請求項 7】**

前記記憶内容制御手段は、

前記記憶状態選択手段によって選択された記憶状態が前記一時記憶状態であっても、前記被提供者による前記商取引書面の内容変更の程度が所定の範囲を超える場合には、その内容変更を禁止する

ことを特徴とする請求項 6 記載の遠隔商談装置。

**【請求項 8】**

前記記憶内容制御手段は、

前記記憶状態選択手段によって選択された記憶状態が前記一時記憶状態である場合に、前記被提供者による前記商取引書面の内容変更が行われた際には、前記被

提供者による前記商取引書面の内容変更が行われた旨を、前記提供者に報知することを特徴とする請求項 6 記載の遠隔商談装置。

【請求項 9】

前記記憶内容制御手段は、  
前記記憶状態選択手段によって選択された記憶状態が前記一時記憶状態である場合に、その一時記憶状態されている前記商取引書面の内容に対して、前記被提供者による承認操作が行われた場合には、その記憶状態を、前記確定記憶状態に変更することを特徴とする請求項 6 記載の遠隔商談装置。

【請求項 10】

前記商取引書面閲覧手段によって前記被提供者が閲覧可能な前記商取引書面と同一内容の商取引書面の閲覧を許容する第三者を、前記被提供者が指定可能な指定手段と、

前記指定手段によって指定された第三者に、その第三者による前記商取引書面と同一内容の商取引書面に関する情報を提供する情報提供手段とを更に備え、

前記記憶内容制御手段は、  
前記記憶状態選択手段によって選択された記憶状態が前記一時記憶状態であっても、前記指定手段によって指定された第三者である場合には、前記商取引書面の内容変更を禁止する

ことを特徴とする請求項 6 記載の遠隔商談装置。

【請求項 11】

前記記憶内容制御手段は、  
前記記憶状態選択手段によって選択された記憶状態が前記一時記憶状態である場合には、前記商取引書面によって特定される前記商品についての提供価格の、前記提供者による変更を許容する

ことを特徴とする請求項 6 記載の遠隔商談装置。

【請求項 12】 前記商取引書面は、前記商品の提供に関する金額を決定するところの、見積書、契約書、発注書の少なくとも何れかの書面であることを特徴とする請求項 1 乃至請求項 11 の何れかに記載の遠隔商談装置。

【請求項 13】 役務を含む商品の提供に先立って、その提供者と被提供者とが通信環境を介して遠隔商談するための遠隔商談装置として、コンピュータのための動作指示をなすコンピュータ・プログラムであって、

前記提供者が使用する第 1 の操作端末に、前記商品を提供することに関する商取引書面に対応する所定フォーマットの画面を表示し、その画面に対する前記商取引書面の作成に必要な情報内容の入力操作を、前記提供者に要求すると共に、その入力操作によって作成された前記商取引書面の情報内容を、記憶手段に記憶する商取引書面作成機能のためのプログラム・コードと、

前記被提供者の閲覧要求がなされるのに応じて、前記記憶手段に記憶された前記商取引書面の情報内容に基づいて、前記提供者によって作成された前記商取引書面と同一内容の商取引書面を、前記被提供者が使用する第 2 の操作端末に表示する商取引書面閲覧機能のためのプログラム・コードと、  
を有することを特徴とするコンピュータ・プログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、商品や役務の提供者とその提供を受ける被提供者とが、各種の通信回線を介して商談するための遠隔商談システムの技術分野に関する。

【0002】

【従来の技術】

従来より、商品や役務の提供者とその提供を受ける被提供者とが、現実に対面することなく、各種の通信回線を介して商談（遠隔商談）する技術が提案されている（例えば、特許文献 1、特許文献 2 参照）。

【0003】

【特許文献 1】

特開 2002-183583 号公報

【特許文献 2】

特開 2002-215944 号公報

【0004】



**【発明が解決しようとする課題】**

しかしながら、上記従来例においては、遠隔商談に関する基本的な概念は記載されているものの、実現する上での具体的なシステム構成について十分には開示されていない。

**【0 0 0 5】**

また、上記従来 of 遠隔商談システムにおいては、一般に、セールススタッフと顧客とが現実には対面することなく商談が進められ、その商談の過程においては、利用される通信手段によってお互いのコミュニケーションが制約されるので、例えば、係る遠隔商談によって顧客が所望する商品が特定されるのに応じて、所謂、見積書、発注書、契約書等の商取引上必要な書面をセールススタッフ側にて作成した場合であっても、作成された商取引書面を顧客に提供する手段が備えられていない。

**【0 0 0 6】**

また、上記従来 of 遠隔商談システムにおいて作成された商取引書面を顧客に迅速に提供する手段としては、その商取引書面の文書情報を電子メール等の通信手段によって送信する方法が考えられるが、文書情報の改ざんは比較的容易に行なうことができるので、商品の提供価格等が含まれる商取引書面の文書情報を、不特定多数の顧客に対して安易に送信するのは好ましくない。

**【0 0 0 7】**

商品を購入する際には、当事者である 1 人の顧客が単独で判断するのが一般的であるが、例えば自動車等の商品においては、当事者である 1 人の顧客だけでなく、知人や家族等、直接的または間接的な複数の顧客が関与する場合が多い。この点を考慮すると、上記従来 of 遠隔商談システムにおいては、セールススタッフと顧客とが物理的に同一の場所に存在していなくても、互いに遠隔した場所に居ながら対面商談を行なえるので、複数の人間が物理的に同一の場所に同一の時間に集まらなくても商談に参加することができるので利便性が高い。しかしながら、上記従来 of 遠隔商談システムにおいては、上述したように、見積書等の商取引書面を顧客に提供する手段が備えられておらず、その文書情報を、遠隔商談に関与した複数の顧客に対して安易に送信するのも好ましくない。

**【0008】**

そこで本発明は、通信環境を介して遠隔商談にて特定された商品や役務に関する商取引書面を、提供者から被提供者に提供することができる遠隔商談装置及びコンピュータ・プログラムの提供を目的とする。

**【0009】****【課題を解決するための手段】**

上記の目的を達成するため、本発明に係る遠隔商談装置は、以下の構成を特徴とする。

**【0010】**

即ち、役務を含む商品の提供に先立って、その提供者と被提供者とが通信環境を介して遠隔商談するための遠隔商談装置であって、

前記提供者（例えば、セールススタッフ）が使用する第1の操作端末（6）に、前記商品を提供することに関する商取引書面に対応する所定フォーマットの画面を表示し、その画面に対する前記商取引書面の作成に必要な情報内容の入力操作を、前記提供者に要求すると共に、その入力操作によって作成された前記商取引書面の情報内容を、記憶手段に記憶する商取引書面作成手段と、

前記被提供者の閲覧要求がなされるのに応じて、前記記憶手段に記憶された前記商取引書面の情報内容に基づいて、前記提供者によって作成された前記商取引書面と同一内容の商取引書面を、前記被提供者（例えば、見込み客、ユーザ）が使用する第2の操作端末（5）に表示する商取引書面閲覧手段と、  
を備えることを特徴とする。

**【0011】**

尚、同目的は、上記の各構成の遠隔商談装置に対応する方法によっても達成される。

**【0012】**

また、同目的は、上記の各構成の遠隔商談装置または方法を、コンピュータによって実現するプログラムコード、及びそのプログラムコードが格納されている、コンピュータ読み取り可能な記憶媒体によっても達成される。

**【0013】**

**【発明の効果】**

上記の本発明によれば、通信環境を介して遠隔商談にて特定された商品や役務に関する商取引書面を、提供者から被提供者に提供することができる遠隔商談装置及びコンピュータ・プログラムの提供が実現する。

**【0014】**

即ち、請求項1、請求項13の発明によれば、遠隔商談にて特定された商品や役務に関して、その提供に関する金額を決定するところの、見積書、契約書、発注書（請求項12）等の商取引書面を、例えばセールススタッフ等の提供者が、第1の操作端末を利用して、同一システム上で作成及び記憶することができ、一方、顧客等の被提供者は、作成された商取引書面を、第2の操作端末を利用して閲覧（表示等）することができるので利便性が高い。

**【0015】**

また、請求項2の発明によれば、被提供者は、自らが使用している第2の操作端末に表示された商取引書面を閲覧するだけでなく、提供者からの郵送等による提供を待たなくても、従来から慣れ親しんでいる印刷物として、当該商取引書面を、略リアルタイムに、或いは所望のタイミングで入手することができるので、利便性に優れる。

**【0016】**

また、例えば自動車等の商品においては、当事者である1人の顧客だけでなく、知人や家族等の、直接的または間接的な複数の顧客が関与するが多いが、請求項3の発明によれば、被提供者が閲覧可能な商取引書面と同一内容の商取引書面の閲覧を許容する第三者を、その被提供者が指定することができ、指定された第三者は、被提供者が閲覧する商取引書面と同一内容の商取引書面を、提供された情報に基づいて閲覧可能であるため、提供者と被提供者とが物理的に同一の場所に存在していなくても、互いに遠隔した場所に居ながら対面商談を行なえるという遠隔商談システム本来の利便性を極大化することができる。

**【0017】**

また、請求項4の発明によれば、商取引書面を第三者が閲覧可能にするための情報の提供方法（例えば、記録用紙等の記憶媒体に記録された当該商取引書面の

郵送、ファックス送信等による提供、当該商取引書面を閲覧可能なWebページを特定するアドレス情報等）を、その第三者が利用可能な通信環境を把握している可能性が高い被提供者が適宜選択可能であるため、合理的であり、且つ利便性に優れる。

#### 【0018】

また、請求項5の発明によれば、例えば、被提供者が指定した第三者が遠隔商談に参加していない場合であっても、その第三者が、見積書等の商取引書面を閲覧だけでなく、その商取引書面に対応するカタログの閲覧も行なえるので、当該被提供者が提供を受けようとしている商品や役務の具体的な内容を、当該第三者は容易に把握することができ、これにより、当該第三者は、遠隔商談への直接的または間接的な関与や、被提供者の支援（助言等）を的確に行なうことができる。

#### 【0019】

また、請求項6の発明によれば、商取引書面の情報内容の記憶手段における記憶状態を、一時記憶状態または確定記憶状態に択一的に選択することができ、一時記憶状態の場合に限って被提供者による内容変更が許容されるので、システムに柔軟性を持たせて、両者の合意に基づく商取引書面をより確実に作成できると共に、被提供者による内容変更は、一時記憶状態を選択した場合に限られるので、提供者が意図しないタイミングで内容が改ざんされることを未然に防止して、提供者主導で、遠隔商談を効率良く進めることができ、好適である。

#### 【0020】

ところで、上記の請求項6の発明によって、一時記憶状態の場合に限って被提供者による内容変更を許容した場合であっても、対象となる商品が自動車であって、その基幹部材であるエンジンの型式等が被提供者によって変更された際には、その自動車を提供可能な金額が大きく変化すると共に、成立しない仕様の組み合わせが書面上で発生する等、当初の商取引書面が根本的に成立しなくなる可能性がある。また、例えば、選択仕様や車両グレードの変更が被提供者によって不用意に行われた場合には、その変更に伴う自動車全体としての価格が大きく変わることになる。このような場合に、請求項7の発明によれば、選択された記憶状

態が一時記憶状態であっても、被提供者による当該商取引書面の内容変更の程度が所定の範囲を超える場合（例えば、ある金額を超える変更の場合、特定の基幹部材の選択仕様が変更される場合等）には、その内容変更を自動的に禁止されるので、合理的且つ利便性に優れる。

#### 【 0 0 2 1 】

また、請求項 8 の発明によれば、被提供者による商取引書面の内容変更が行われた旨が提供者に報知されるので、その提供者が知らないうちに意図しない内容に改ざんされることを防止することができる。

#### 【 0 0 2 2 】

また、請求項 9 の発明によれば、被提供者による承認操作が行われた場合には、一時記憶状態の商取引書面に関して、当該被提供者による合意がなされたと判断して、記憶状態が、一時記憶状態から確定記憶状態に自動的に変更され、それ以降の当該被提供者による内容変更を禁止することができるので、提供者が知らないうちに意図しない内容に改ざんされることを防止すると共に、契約締結までの一連の遠隔商談のプロセスを合理的に進めることができる。

#### 【 0 0 2 3 】

また、請求項 1 0 の発明によれば、選択された記憶状態が一時記憶状態であっても、その一時記憶状態にある商取引書面の閲覧が可能な第三者が被提供者による閲覧が行われている場合には、当該商取引書面の内容変更が禁止されるので、係る被提供者と第三者との閲覧タイミングの相違によって、両者が認識している商取引書面の内容が異なってしまう、当該第三者による遠隔商談への関与や被提供者の支援が合理的に行なえなくなることを未然に防止することができる。

#### 【 0 0 2 4 】

また、請求項 1 1 の発明によれば、提供者によって選択された記憶状態が一時記憶状態である場合には、商品や役務の提供価格をその提供者自身に変更可能であるため、遠隔商談における金額交渉に柔軟性を持たせることができる。

#### 【 0 0 2 5 】

##### 【発明の実施の形態】

以下、本発明に係る遠隔商談装置（遠隔商談システム）を、商品の一例として

の自動車（車検や定期点検等の各種サービス（役務）を含むものとする）の販売に関する遠隔商談に適用した実施形態として、図面を参照して詳細に説明する。各実施形態においては、見積書、契約書、発注書等の商取引上必要な各種書面（書類）を総称して、「商取引書面」と称する。

#### 【0026】

図1は、本実施形態における遠隔商談システムのシステム構成を例示する図である。

#### 【0027】

同図において、遠隔商談システム1と、顧客（ユーザA、ユーザB、・・・）が使用するユーザ端末5と、セールススタッフ（セールススタッフA、セールススタッフB、・・・）が使用するセールススタッフ端末6とは、通信回線の一例として、例えばインターネットやイントラネット等の通信ネットワーク（以下、単にネットワーク）4を介して双方向通信可能に接続されている。

#### 【0028】

ここで、遠隔商談システム1とは、ネットワーク4に接続されている遠隔商談システム用サーバ（不図示）内及び各操作端末5、6内で実行される遠隔商談システム用ソフトウェア群を総称するものである。また、ネットワークは、インターネットやイントラネット等に限られるものではなく、他のあらゆる通信インフラを含むものとする。

#### 【0029】

本実施形態において、セールススタッフA、セールススタッフB、・・・は、商品である自動車の提供者であり、ユーザA、ユーザB・・・は、その提供を受ける被提供者である。

#### 【0030】

個々のユーザ端末（第2の操作端末）5及びセールススタッフ端末（第1の操作端末）6は、図1に示すように、例えば、撮影機能、音声出力機能、並びに音声入力機能を有するパーソナルコンピュータ等の情報処理装置（操作端末）であって、撮影デバイス（カメラ）101、スピーカ102、マイク103を備えており、後述する遠隔商談処理が遠隔商談システム1にて実行されることにより、

ユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 とは、遠隔商談が可能な状態に接続される。

#### 【0031】

尚、ユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 とは、図 1 に例示する如く据置型の情報処理装置ではなく、携帯情報端末（PDA）、携帯電話型の情報端末等を採用することができるが、本実施形態におけるハードウェアの詳細な説明は省略する。

#### 【0032】

そして、ユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 とは、本実施形態において、一般的な通信プロトコルのソフトウェア（ソフトウェアプログラム）、そのソフトウェアに従って、ネットワーク 4 を介してデータを送受信する、例えばインターネットブラウザ機能及びメール機能、並びに描画機能等のためのソフトウェア群を有しており、これらのソフトウェアが不図示の CPU によって適宜実行されることにより、ユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 とは、遠隔商談システム 1 に接続された（例えばログインした）状態において、ネットワーク 4 を介して、遠隔商談な状態に接続される。尚、これらの装置における通信手段自体には、一般的な構成を採用するものとし、本実施形態における詳細な説明は省略する。

#### 【0033】

また、遠隔商談システム 1 は、商談情報保存メモリ（データベース）2 及び各種データベース（以下、単にデータベース）3 にアクセス可能であり、それらの記憶内容を読み書き可能である。

#### 【0034】

商談情報保存メモリ（データベース）2 には、

- ・ユーザ情報：顧客（見込み客、既存ユーザ等）を特定する情報、
- ・セールススタッフ情報：本システムを利用して自動車の販売を行なうセールス担当者に関する情報、
- ・見積書情報：当該顧客に対して作成した見積書に関する情報、
- ・発注書情報：当該顧客に対して作成した発注書に関する情報、
- ・契約書情報：当該顧客に対して作成した契約書に関する情報、

- ・商品ステータス情報：当該顧客との商談の進捗及び契約後の納車までの進捗に関する情報、

- ・商談履歴情報：当該顧客との商談に関する履歴情報、  
等がユーザ毎に関連付けられて登録される。

#### 【 0 0 3 5 】

データベース（DB）3 には、

- ・商取引書面のテンプレート情報：遠隔商談に伴って作成する  
見積書、契約書、発注書等の所定フォーマットの書面（書類）情報、
- ・商品情報：本システムを利用して販売可能な自動車等の商品、並びに競合車両に関する情報（画像情報を含む）、
- ・仕様情報：本システムを利用して選択可能な自動車等の商品の詳細な仕様情報、
- ・カタログ情報：本システムを利用して販売可能な自動車等の商品のカタログ情報、  
等が予め登録されている。

#### 【 0 0 3 6 】

ここで、本実施形態では、説明の便宜上から、上記の如く商談情報保存メモリ（データベース）2 及びDB 3 の2 つのデータベースに遠隔商談システム1 がアクセスするシステム構成にて説明するが、このシステム構成に限られるものではなく、大規模なデータベース内に一括して記憶されているシステム構成であっても良い。

#### 【 0 0 3 7 】

以下、遠隔商談システム1 の動作を中心として、本システム全体の処理を説明する。

#### 【 0 0 3 8 】

尚、本実施形態では、以下に説明する遠隔商談処理が遠隔商談システム1 において実行されるのに応じて、ネットワーク4 等の通信回線を介して遠隔商談システム1 1 から受信した所定のデータ形式（例えば、HTML：Hypertext Markup Language, XML：Extensible Markup Language等）に基づくデータを利用し



て、ユーザ端末 5 及びセールススタッフ端末 6 にて例えばインターネットブラウザ機能を利用して、表示画面等の必要なマンマシン・インタフェース（ユーザインタフェース）が提供される場合を例に説明する。

#### 【 0 0 3 9 】

しかしながら、本実施形態に係る遠隔商談処システムはこのシステム構成に限られるものではなく、以下に説明する処理の一部或いは全てが、ユーザ端末 5 及びセールススタッフ端末 6 の少なくとも一方において実行されるシステム構成であっても良い。

#### 【 0 0 4 0 】

図 2 は、本実施形態に係る遠隔商談システムの遠隔商談処理を示すフローチャートであり、本遠隔商談システムにおけるソフトウェア・プログラムの動作手順を表わす。

#### 【 0 0 4 1 】

同図において、ステップ I（接続）：ユーザ端末 5 またはセールススタッフ端末 6 の何れかからの所定の接続要求操作が検出されるのに応じて、相互に接続対象となる少なくとも 2 つの操作端末を、遠隔商談が可能な状態にする。本ステップにおける接続処理自体は一般的な手順を採用することができるので、本実施形態における詳細な説明は省略する。本ステップからは、所定の操作によって以下のステップ I I（購入契約が未だ行なわれていない場合）またはステップ V（購入契約が既に行なわれている場合）に遷移することができる。

#### 【 0 0 4 2 】

ステップ I I（商談、商談開始）：ステップ I にて通信回線を介して接続されたユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 との間において、個々の操作端末に備えられた撮影デバイス（カメラ）1 0 1、スピーカ 1 0 2、マイク 1 0 3、並びに表示画面（後述する図 3 及び図 4 に例示する表示画面における表示エリア 2 3、2 5）が適宜機能することによって、ユーザ端末 5 を使用する顧客と、セールススタッフ端末 6 を使用するセールススタッフとのリアルタイムな遠隔商談が開始され、その顧客とセールススタッフとは、従来からの対面商談の如く様々な会話（仕様説明や価格交渉等）を行なうことができる状態となる。本ステップから

は、所定の操作によって以下のステップIII（見積書の作成が必要な場合）またはステップIV（契約書の作成が必要な場合）に遷移することができる。

#### 【0043】

ステップIII（商談：見積書作成→提示）：ステップIIにおける遠隔商談において交わされた顧客の要望、各種条件から、セールススタッフは、後述する図3に例示する表示画面を利用して、商談相手である顧客が希望する自動車（商品）についての商取引書面のうち、正式契約に向けた見積書を作成する。見積書を作成する過程においては、同一内容の見積書が、後述する図4に例示する表示画面によって顧客に提示される。本ステップからは、所定の操作によって以下のステップIV（契約書の作成が可能な場合）への遷移または遠隔商談を終了する（提示された見積書を顧客が検討する場合）ことができる。

#### 【0044】

ステップIV（商談：契約書作成→締結）：ステップIIIにて提示された見積書の内容に顧客が納得して、購入の意向を示した場合に、セールススタッフは、後述する図3に例示する表示画面を利用して、商談相手である顧客が希望する自動車（商品）についての商取引書面のうち、契約書（発注書）を作成すると共に、その契約書の内容に基づく売買契約を顧客との間で締結する。契約書を作成する過程においては、同一内容の契約書が、後述する図4に例示する表示画面によって顧客に提示される。本ステップからは、所定の操作によって以下のステップVへの遷移または遠隔商談を終了することができる。

#### 【0045】

ステップV（契約締結後情報提供）：ステップIVにて購入契約が既に行なわれている場合、顧客は、購入契約を行なった対象車両に関する情報提供（例えば、納車までの進捗状況、公共機関への手続き等に関する情報）を受けることができ、係る情報提供は、問合せの内容に応じて、セールススタッフとのリアルタイムな会話、或いは自動応答によって行われる。

#### 【0046】

次に、上述した遠隔商談処理（図2）のステップII乃至ステップIVにて行われる処理手順の詳細について、図3乃至図8を参照して説明する。

**【 0 0 4 7 】**

図 3 は、本実施形態における遠隔商談処理においてセールススタッフ端末 6 に表示される表示画面を例示する図であり、図 4 は、本実施形態における遠隔商談処理においてユーザ端末 5 に表示される表示画面を例示する図である。これら表示画面は、上述したステップ I にて遠隔商談システム 1 を介してユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 との間において遠隔商談が可能な状態となるのに応じて表示が開始される。

**【 0 0 4 8 】**

但し、本実施形態では、ユーザ端末 5 のユーザ（顧客）が後述する第三者への見積書提供先指定画面（図 8）を用いて、遠隔商談に関与する特定の第三者（家族や知人等）を指定した場合、後述する図 6 のステップ S 1 7 以降の処理によって、その第三者の使用する操作端末にも、ユーザ端末 5 と同様な表示画面（図 4）の表示が可能となる。

**【 0 0 4 9 】**

図 3 及び図 4 に示す表示画面は、セールススタッフと顧客とがお互いの合意及び共通の認識の基に遠隔商談を円滑に進めるためのものであるため、当該表示画面に含まれる情報の内容は基本的に同一に構成されている。

**【 0 0 5 0 】**

即ち、図 3 及び図 4 に示す表示画面において、表示エリア 2 1 には、データベース 3 から読み出された情報を利用して、係る遠隔商談の対象となっている同一の車両の画像が表示され、表示エリア 2 2 には、データベース 3 から読み出された情報を利用して、当該車両の仕様説明が表示される。

**【 0 0 5 1 】**

また、表示エリア 2 3 には、ユーザ端末 5 に備えられた撮影デバイス 1 0 1 にて撮影された顧客（即ち、当該ユーザ端末 5 のユーザ）の画像が表示され、表示エリア 2 5 には、セールススタッフ端末 6 に備えられた撮影デバイス 1 0 1 にて撮影されたセールススタッフ（即ち、当該セールススタッフ端末 6 を使用するセールススタッフ）の画像が表示される。

**【 0 0 5 2 】**

表示エリア 24 には、データベース 3 から読み出された情報を利用して、作成対象の商取引書面（見積書、契約書）の所定フォーマットが表示される。

#### 【0053】

また、図 3 及び図 4 に示す表示画面において、操作ボタン（ソフトウェアボタン）11 乃至 13（「文字」、「音声」、「画像」）は、ユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 との間の遠隔商談における顧客とセールススタッフとのコミュニケーションの具体的な態様として、文字、音声、画像の少なくとも何れか 1 つを選択するための選択手段であり、遠隔商談が可能な状態に接続されたユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 とがそれぞれ図 1 に示す如くが撮影デバイス 101、スピーカ 102、マイク 103 を備えている場合には、これらの操作ボタンを全て操作（押下）した状態にすることにより、遠隔商談においてより現実的な対面商談を行なうことができる。

#### 【0054】

また、操作ボタン（ソフトウェアボタン）14（「一時記憶」）は、ユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 とを利用して顧客とセールススタッフとの間でなされた遠隔商談の過程において、表示エリア 24 に表示された商取引書面（見積書、契約書）に入力された個々の情報内容（情報項目）の記憶状態を、確定した情報内容としてではなく、仮に作成した文書、或いは未完成の文書としての位置付けで、商談情報保存メモリ（データベース）2 内の当該顧客用の記憶領域に格納するためのボタンである。

#### 【0055】

また、操作ボタン（ソフトウェアボタン）15（「確定記憶」）は、ユーザ端末 5 とセールススタッフ端末 6 とを利用して顧客とセールススタッフとの間でなされた遠隔商談の過程において、表示エリア 24 に表示された商取引書面（見積書、契約書）に入力された個々の情報内容（情報項目）の記憶状態を、両者間で合意がなされた正式な文書としての位置付けで、商談情報保存メモリ（データベース）2 内の当該顧客用の記憶領域に格納するためのボタンである。

#### 【0056】

そして、操作ボタン（ソフトウェアボタン）17（「印刷」）は、表示エリ

ア 2 4 に表示された商取引書面（見積書、契約書）を、記録用紙に印刷するためのボタンである。

#### 【 0 0 5 7 】

そして、上記のような表示内容を有する遠隔商談用表示画面（図 3、図 4）を利用して、ステップ III 及びステップ IV では、対応する商取引書面の作成が行われる。

#### 【 0 0 5 8 】

次に、上記ステップ III にて行われる見積書作成処理を例として、作成された商取引書面の提示手順について説明する。以下の説明においては、作成すべき商取引書面が、見積書である場合を例に説明するが、契約書（発注書）を作成する場合にも同様な手順が実行される。

#### 【 0 0 5 9 】

図 5 及び図 6 は、本実施形態にける商取引書面の提供処理のフローチャートであり、一例として、遠隔商談処理（図 2）のステップ III にて見積書の作成が終了した後に行われる処理の詳細を示す。このため、ステップ III における見積書の作成（即ち、表示エリア 2 4 に表示された所定フォーマットへの情報内容の設定）自体は、遠隔商談を行なっている顧客とセールススタッフとの間で、ユーザ端末 5 に表示された表示画面（図 4）、セールススタッフ端末 6 に表示された表示画面（図 3）、並びに両端末における音声出力を利用して適宜作成されるものとする。

#### 【 0 0 6 0 】

同図において、ステップ S 1：遠隔商談をしながら、顧客とセールススタッフとの間でそれまで作成されていた見積書の作成が完了したことを示す操作として、ユーザ端末 5 またはセールススタッフ端末 6 において、表示画面（図 3、図 4）に表示されている操作ボタン 1 4 または 1 5 が操作された後、o k ボタン 1 6 が操作された場合には、ステップ S 2 に進む。

#### 【 0 0 6 1 】

ステップ S 2 ～ステップ S 4：ステップ S 1 にて操作された操作ボタンを判別することにより、検出された操作が、操作ボタン 1 4 の操作を含む「一時記憶」

か、操作ボタン 15 の操作を含む「確定記憶」かを判断し（ステップ S 2）、「一時記憶」の場合には、表示エリア 24 に表示された商取引書面（この場合は見積書）に入力された個々の情報内容（情報項目）を、「一時記憶状態」の扱いで、商談情報保存メモリ（データベース）2 内の当該顧客用の記憶領域に格納し（ステップ S 3）、一方、「確定記憶」の場合には、当該個々の情報内容を、正式な文書としての「確定記憶状態」の扱いで、同データベース内の当該顧客用の記憶領域に格納する（ステップ S 4）。

#### 【0062】

ステップ S 5：当該顧客が使用するユーザ端末 5 に対して、完成した当該商取引書面に関する情報として、見積書提供アドレス及びパスワード（即ち、見積書の提供を受けることが可能な所定の Web ページの URL（Uniform Resource Locator）と、その Web ページにログインするためのパスワード）を送信される。これにより当該顧客は、受信した見積書提供アドレス及びパスワードを利用して所定の Web ページにアクセスすることにより、ステップ S 3 またはステップ S 4 にて商談情報保存メモリ（データベース）2 に格納された情報内容に基づいて、当該商取引書面（この場合は見積書）と同一内容の商取引書面を、所望のタイミングで閲覧できるようになる。

#### 【0063】

ステップ S 6：当該顧客が使用するユーザ端末 5 に、見積書提供方法指定画面（図 7）を表示するための情報が送信される。

#### 【0064】

図 7 は、本実施形態においてユーザ端末 5 に表示される見積書提供方法指定画面を例示する図であり、ステップ S 6 において遠隔商談システム 1 から受信した情報に基づいて、ユーザ端末 5 のディスプレイに表示される。

#### 【0065】

同図に示す見積書提供方法指定画面には、当該ユーザ端末 5 のユーザ（顧客）が、当該商取引書面の提供を受けるための具体的な方法を指定することができ、図 7 に示す例では、ファックス番号、文書データとして受信するための電子メールアドレス及び受信時の情報形式、記録用紙等の記憶媒体に記録された形態で入

手するための郵送先、並びに宛て名を入力することができる。

#### 【0 0 6 6】

ステップ S 7～ステップ S 1 0：ステップ S 6 にて指定された提供方法が判別され（ステップ S 7）、ファックス送信の場合には、指定されたファックス番号宛てに見積書が送信され（ステップ S 8）、電子メール送信の場合には、指定されたメールアドレスに見積書の文書データが送信され（ステップ S 9）、郵送の場合には、指定された住所（宛て先）に見積書が郵送され（ステップ S 1 0）、何れの指定もなされていない場合にはステップ S 1 1 に進む。

#### 【0 0 6 7】

ステップ S 1 1：当該顧客が使用するユーザ端末 5 に、第三者への見積書提供先指定画面（図 8）を表示するための情報が送信される。

#### 【0 0 6 8】

図 8 は、本実施形態においてユーザ端末 5 に表示される第三者への見積書提供先指定画面を例示する図であり、ステップ S 1 1 において遠隔商談システム 1 から受信した情報に基づいて、ユーザ端末 5 のディスプレイに表示される。

#### 【0 0 6 9】

同図に示す第三者への見積書提供先指定画面には、当該商取引書面（この場合は見積書）の提供を受けることができる第三者（当該顧客の知人や家族等）を、当該ユーザ端末 5 のユーザ（顧客）が任意に指定することができ、図 8 に示す例では、その第三者の名前、文書データとして受信するための電子メールアドレス及び受信時の情報形式（第三者が所定の W e b ページにて見積書を閲覧するための指定を含む）、ファックス番号、記録用紙等の記憶媒体に記録された形態で入手するための郵送先を入力することができる。このように、本実施形態では、商取引書面を第三者が閲覧可能にするための情報の提供方法を、その第三者が利用可能な通信環境を把握している可能性が高い当該顧客自身が適宜選択可能であるため、合理的であり、且つ利便性に優れる。

#### 【0 0 7 0】

ステップ S 1 2：ステップ S 1 1 にて第三者への見積書の提供先の入力となされた場合にはステップ S 1 3 に進み、何ら入力されなかった場合にはステップ S

1 5 に進む。

#### 【0 0 7 1】

ステップ S 1 3：作成された商取引書面（即ち、ステップ S 3 またはステップ S 4 にて商談情報保存メモリ（データベース）2 に格納された情報内容に基づく見積書）によって特定される車両の仕様に応じたカタログデータが、データベース 3 内のカタログ情報を参照することによって自動的に作成される。

#### 【0 0 7 2】

ステップ S 1 4：ステップ S 1 1 にて指定された第三者が使用する操作端末に、指定に応じて、見積書に関する情報が提供される。即ち、ステップ S 5 にてユーザ端末 5 に提供したのと同じ見積書提供アドレス及びパスワードと共に、更に、ステップ S 1 3 にて自動作成したカタログに関する情報（カタログデータ、または閲覧するための W e b ページのアドレス等）が送信される。或いは、ステップ S 1 1 にて指定された宛て先に、記録用紙などの記録媒体に記録された見積書が郵送される。本ステップにて見積書提供アドレス及びパスワードを取得した第三者は、取得した情報を利用して、所望のタイミングにて当該 W e b ページにアクセスすることにより、ユーザ端末 5 に表示される表示画面（図 4）と同様な表示画面を利用して、見積書の内容を閲覧できるようになる。

#### 【0 0 7 3】

尚、カタログデータは、見積書提供アドレスに当該第三者がアクセスした時に提供しても良い。本実施形態では、指定された第三者に対して、ステップ S 1 4 においてカタログに関する情報が提供されるので、その第三者が当該顧客と共に遠隔商談に参加できない場合であっても、その第三者が、見積書等の商取引書面を閲覧だけでなく、その商取引書面に対応するカタログの閲覧も行なえるので、当該顧客が提供を受けようとしている商品や役務の具体的な内容を、当該第三者は容易に把握することができ、これにより、当該第三者は、遠隔商談への直接的または間接的な関与や、当該顧客の支援（助言等）を的確に行なうことができる。

#### 【0 0 7 4】

ステップ S 1 5，ステップ S 1 6：見積書提供アドレスによって特定される W



e b ページへのアクセスがなされたかが判断され（ステップ S 15）、アクセスが検出された場合には、入力されるパスワードが所定のものと一致するかが判断される（ステップ S 16）。

#### 【0075】

ステップ S 17：ステップ S 16 にてパスワードの一致が確認された場合には、アクセス中の操作端末のユーザは、ユーザ端末 5 を使用する顧客、またはその顧客に指定された第三者であると判断できるので、本ステップでは、一時記憶状態または確定記憶状態の見積書としてステップ S 3 またはステップ S 4 にて商談情報保存メモリ（データベース）2 に格納された情報内容に基づく当該見積書の文書データが、アクセス中の操作端末に対して提供される。本ステップでは、ステップ S 13 にて自動作成されたカタログデータを、例えば、アクセス中の操作端末における選択操作に応じて、当該見積書の文書データと共に提供しても良い。

#### 【0076】

ステップ S 18、ステップ S 19：ステップ S 2 にて行われた見積書作成の完了操作の種別（商談情報保存メモリ 2 における記憶状態）を判断し（ステップ S 18）、一時記憶状態である場合にはステップ S 20 に進み、確定記憶状態である場合には、商談情報保存メモリ（データベース）2 内の当該顧客用の記憶領域に既に格納されているところの、当該見積書に関する個々の情報内容（或いは、その情報内容を基にするステップ S 17 にて提供した見積書の文書データ）に改ざん防止処理を施した後、その情報内容及び／または文書データは、担当したセールススタッフを特定する情報と共に、商談情報保存メモリ（データベース）2 内の当該顧客用の記憶領域に、商取引に使用される正式な書面（書類）として格納される（ステップ S 19）。尚、ステップ S 19 における改ざん防止処理自体には、一般的な各種手法を採用すれば良い。

#### 【0077】

ステップ S 20：ステップ S 18 における確認の結果、現在の記憶状態が一時記憶状態であると判明したので、商談情報保存メモリ（データベース）2 内の当該顧客用の記憶領域に既に格納されているところの、当該見積書に関する個々の

情報内容（或いは、その情報内容を基にするステップ S 1 7 にて提供した見積書の文書データ）は、未だ商取引に使用される正式な書面（書類）ではない。そこで、本ステップでは、セールススタッフ端末 2 における見積価格の変更を許容する状態とする。これにより、遠隔商談における金額交渉に柔軟性を持たせることができる。

#### 【 0 0 7 8 】

ステップ S 2 1：ステップ S 1 5 及びステップ S 1 6 にてアクセスが検出された操作端末が、当該顧客が先に指定した特定の第三者の使用する操作端末であるか、或いは、当該顧客が使用するユーザ端末 5 であるかを判断し、当該特定の第三者の使用する操作端末である場合には、既に登録されている情報内容に基づく見積書の閲覧だけを許容した状態でステップ S 2 5 に進み、一方、当該顧客が使用するユーザ端末 5 である場合にはステップ S 2 2 に進む。

#### 【 0 0 7 9 】

ステップ S 2 2，ステップ S 2 3：ユーザ端末 5 を使用した当該顧客による当該商取引書面（この場合は見積書）の情報内容の変更（仕様変更）を、所定の範囲内で許容する状態とし（ステップ S 2 2）、その範囲内で情報内容が変更された場合には、変更後の個々の情報内容に基づく見積価格を算出し、その算出結果を、ユーザ端末 5 に表示されている表示画面（図 4）の表示エリア 2 4 に反映すると共に、商談情報保存メモリ（データベース）2 内の当該顧客用の記憶領域に格納する（ステップ S 2 3）。

#### 【 0 0 8 0 】

即ち、一時記憶状態の場合に限って顧客による内容変更を許容した場合であっても、対象となる商品が自動車であって、その基幹部材であるエンジンの型式等が被提供者によって変更された際には、その自動車を提供可能な金額が大きく変化すると共に、成立しない仕様の組み合わせが書面上で発生する等、当初の商取引書面が根本的に成立しなくなる可能性がある。また、例えば、選択仕様や車両グレードの変更が被提供者によって不用意に行われた場合には、その変更に伴う自動車全体としての価格が大きく変わることになる。このような場合に、本実施形態では、ステップ S 2 2 及びステップ S 2 3 において、記憶状態が一時記憶状

態であっても、当該顧客による当該商取引書面の内容変更の程度が所定の範囲を超える場合（例えば、ある金額を超える変更の場合、特定の基幹部材の選択仕様が変更される場合等）には、その内容変更を自動的に禁止されるので、合理的且つ利便性に優れる。

#### 【 0 0 8 1 】

また、上記のステップ S 2 1 乃至ステップ S 2 3 では、選択された記憶状態が一時記憶状態であっても、その一時記憶状態にある商取引書面の閲覧が可能な第三者による閲覧である場合には、当該商取引書面の内容変更が禁止されるので、係る顧客と第三者との閲覧タイミングの相違によって、両者が認識している商取引書面の内容が異なってしまう、当該第三者による遠隔商談への関与や顧客の支援が合理的に行なえなくなることを未然に防止することができる。

#### 【 0 0 8 2 】

ステップ S 2 4：当該顧客による商取引書面の内容変更が行われた旨が、音声出力や強調表示等によってセールススタッフ端末 6 にて報知される。これにより、セールススタッフが知らないうちに意図しない内容に改ざんされることを防止することができ好適である。

#### 【 0 0 8 3 】

ステップ S 2 5、ステップ S 2 6：一時記憶状態の当該見積書を、少なくとも閲覧可能な何れかの操作端末（即ち、セールススタッフ端末 6、ユーザ端末 5、或いは特定の第三者が使用する操作端末）に表示されている表示画面（図 3、図 4）において、操作ボタン 1 5（「確定記憶」）が操作（押下）された後、o k ボタン 1 6 が操作されたかが判断され（ステップ S 2 5）、係る確定操作を検出した場合には、個々の操作者の操作履歴を参照することにより、係る全ての操作者によって確定操作が行われ、当該見積書の内容が承認された状態かが判断される（ステップ S 2 6）。

#### 【 0 0 8 4 】

尚、当該顧客によって特定の第三者が一人も指定されていない場合には、ステップ S 2 6 における判断は行なわなくて良い。また、上記の確定操作が行われたことをもって当該見積書の内容が承認されたとして確定記憶状態に遷移させるの

ではなく、例えば、所定の期間が経過した場合、或いは、契約（発注）がなされた場合に、記憶状態を確定記憶状態に変更しても良い。

#### 【0085】

ステップS27、ステップS28：ステップS26における判断で、全ての操作者による確定操作の実行が確認された場合、既に記憶されている一時記憶状態の見積書の情報内容は、確定記憶状態として、商談情報保存メモリ（データベース）2内の当該顧客用の記憶領域に、担当したセールススタッフを特定する情報と共に、商取引に使用される正式な書面（書類）として格納され（ステップS27）、ステップS28では、当該全ての操作者による確定操作が行われた旨が、音声出力や強調表示等によってセールススタッフ端末6にて報知される。ステップS28にて報知を受けたセールススタッフは、例えば、契約書や発注書の作成をすべく、商談を次のプロセスに円滑に進めることができる。

#### 【0086】

以上説明した本実施形態によれば、通信環境を介して遠隔商談にて特定された商品や役務に関する商取引書面を、提供者から被提供者に提供することができる。

#### 【0087】

即ち、本実施形態によれば、遠隔商談にて特定された自動車に関して、その提供に関する金額を決定するところの、見積書、契約書、発注書等の商取引書面を、セールススタッフ（提供者）が、セールススタッフ端末6（第1の操作端末）を利用して、同一システム上で作成及び記憶することができ、一方、顧客等の被提供者は、作成された商取引書面を、ユーザ端末5（第2の操作端末）を利用して閲覧（表示等）することができるので利便性が高い。

#### 【0088】

また、本実施形態によれば、顧客は、自らが使用しているユーザ端末5に表示された商取引書面を閲覧するだけでなく、操作ボタン17（「印刷」）を操作することにより、セールススタッフからの郵送等による提供を待たなくても、従来から慣れ親しんでいる印刷物として、当該商取引書面を、略リアルタイムに、或いは所望のタイミングで入手することができるので、利便性に優れる。

**【0089】**

また、例えば自動車等の商品においては、当事者である1人の顧客だけでなく、知人や家族等の、直接的または間接的な複数の顧客が関与する場合が多いが、本実施形態によれば、顧客は、ステップS11において、第三者への見積書提供先指定画面（図8）を利用して、当該顧客がユーザ端末5にて閲覧可能な商取引書面と同一内容の商取引書面の閲覧を許容する第三者を指定することができ、指定された第三者は、ステップS17以降の処理において同一内容の商取引書面を閲覧可能である。このため、セールススタッフと顧客とが物理的に同一の場所に存在していなくても、互いに遠隔した場所に居ながら対面商談を行なえるという遠隔商談システム本来の利便性を極大化することができる。

**【0090】**

また、本実施形態によれば、ステップS2において、商取引書面の情報内容のデータベース2における記憶状態を、一時記憶状態または確定記憶状態に択一的に選択することができ、一時記憶状態の場合に限って顧客による内容変更が許容されるので、システムに柔軟性を持たせて、両者の合意に基づく商取引書面をより確実に作成できると共に、当該顧客による内容変更は、一時記憶状態を選択した場合に限られるので、セールススタッフが意図しないタイミングで内容が改ざんされることを未然に防止して、セールススタッフ主導で、遠隔商談を効率良く進めることができ、好適である。

**【0091】**

尚、上述した各実施形態では、本発明を、ネットワーク通信を利用したコンピュータ、PDA、携帯電話等の情報処理装置間の通信環境に適用した例を説明したが、この構成に限られるものではなく、例えば、ケーブルテレビ、ハイビジョンテレビ等の、双方向通信が可能な各種テレビシステムに適用して好適である。

**【0092】**

また、上述した各実施形態を例に説明した本発明は、上述した遠隔商談システム1に対して、その説明において参照したフローチャートの機能を実現可能なコンピュータ・プログラムを供給した後、そのシステムを構成する装置のCPUに読み出して実行することによって達成される。また、当該装置内に供給されたコ

ンピュータ・プログラムは、読み書き可能なメモリまたはハードディスク装置等の記憶デバイスに格納すれば良い。

### 【0093】

また、前記の場合において、当該各装置内へのコンピュータ・プログラムの供給方法は、フレキシブルディスク等の各種記録媒体を介して当該装置内にインストールする方法や、インターネット等の通信回線を介して外部よりダウンロードする方法等のように、現在では一般的な手順を採用することができ、このような場合において、本発明は、係るコンピュータ・プログラムのコード或いは記憶媒体によって構成される。

### 【図面の簡単な説明】

#### 【図1】

本実施形態における遠隔商談システムのシステム構成を例示する図である。

#### 【図2】

本実施形態に係る遠隔商談システムの遠隔商談処理を示すフローチャートである。

#### 【図3】

本実施形態における遠隔商談処理においてセールススタッフ端末6に表示される表示画面を例示する図である。

#### 【図4】

本実施形態における遠隔商談処理においてユーザ端末5に表示される表示画面を例示する図である。

#### 【図5】

本実施形態における商取引書面の提供処理のフローチャートである。

#### 【図6】

本実施形態における商取引書面の提供処理のフローチャートである。

#### 【図7】

本実施形態においてユーザ端末5に表示される見積書提供方法指定画面を例示する図である。

#### 【図8】

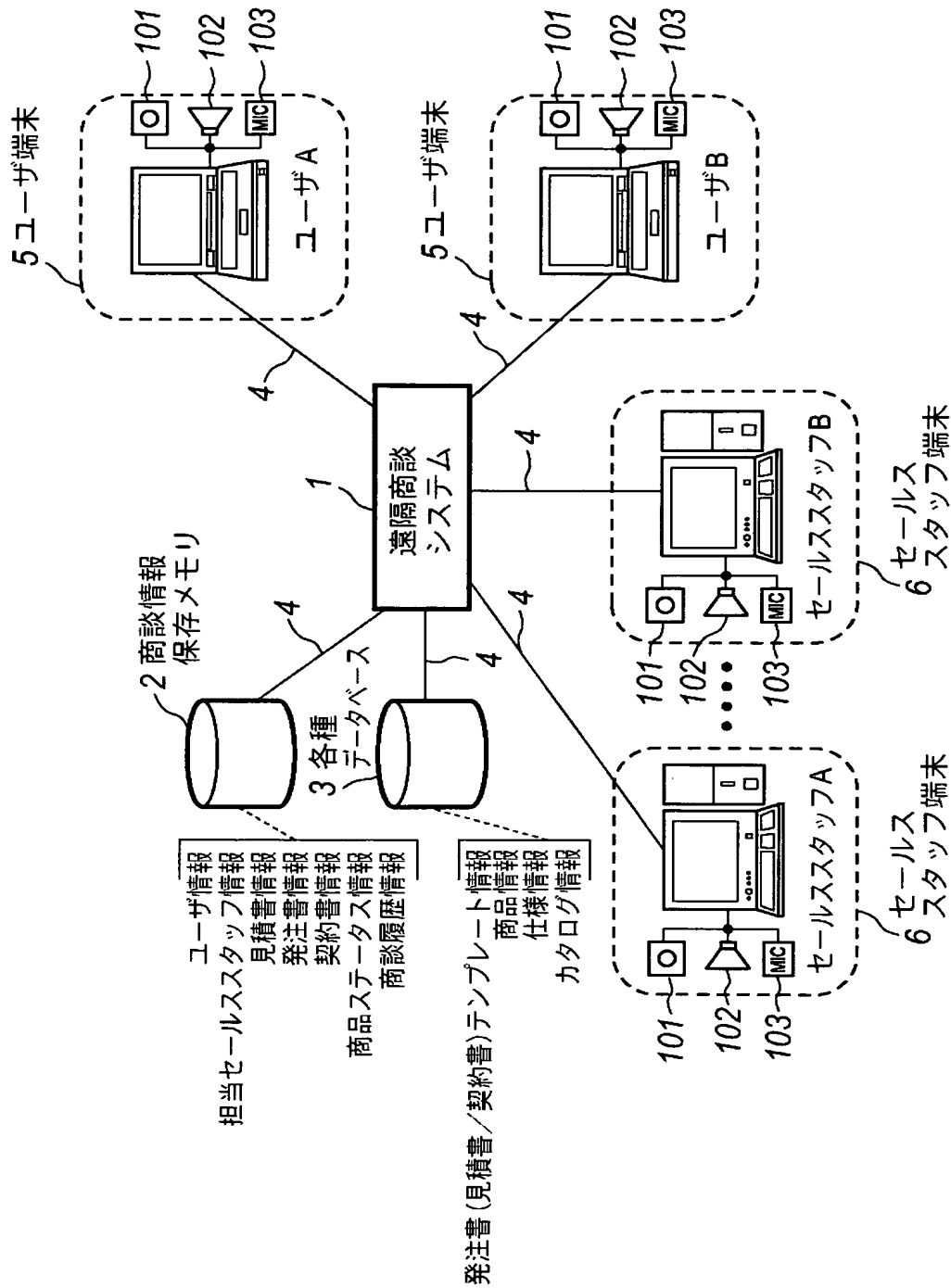
本実施形態においてユーザ端末 5 に表示される第三者への見積書提供先指定画面を例示する図である。

【符号の説明】

- 1：遠隔商談システム,
- 2：商談情報保存メモリ（データベース）,
- 3：データベース,
- 4：インターネット,
- 5：ユーザ端末,
- 6：セールススタッフ端末,
- 101：撮影デバイス（カメラ）,
- 102：スピーカ,
- 103：マイク

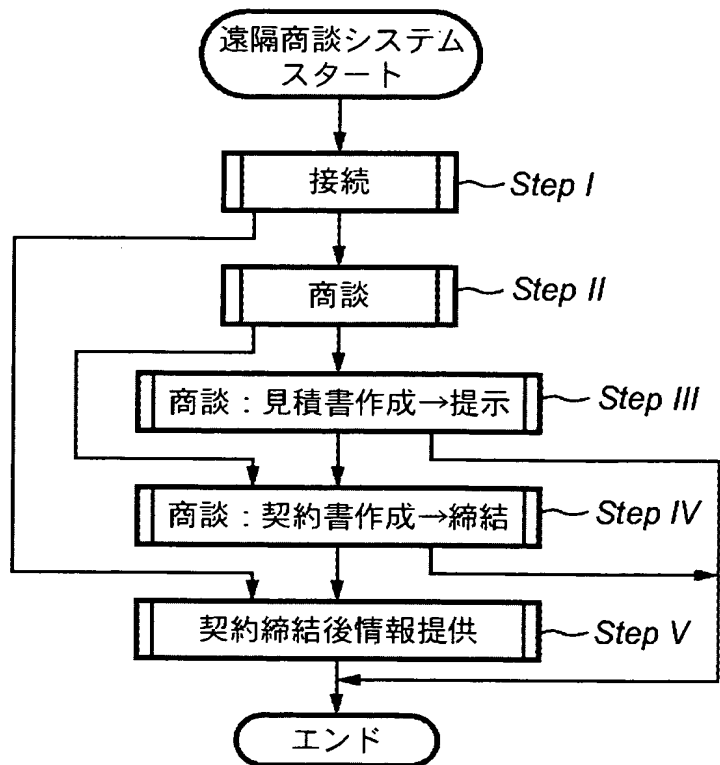
【書類名】 図面

【図 1】

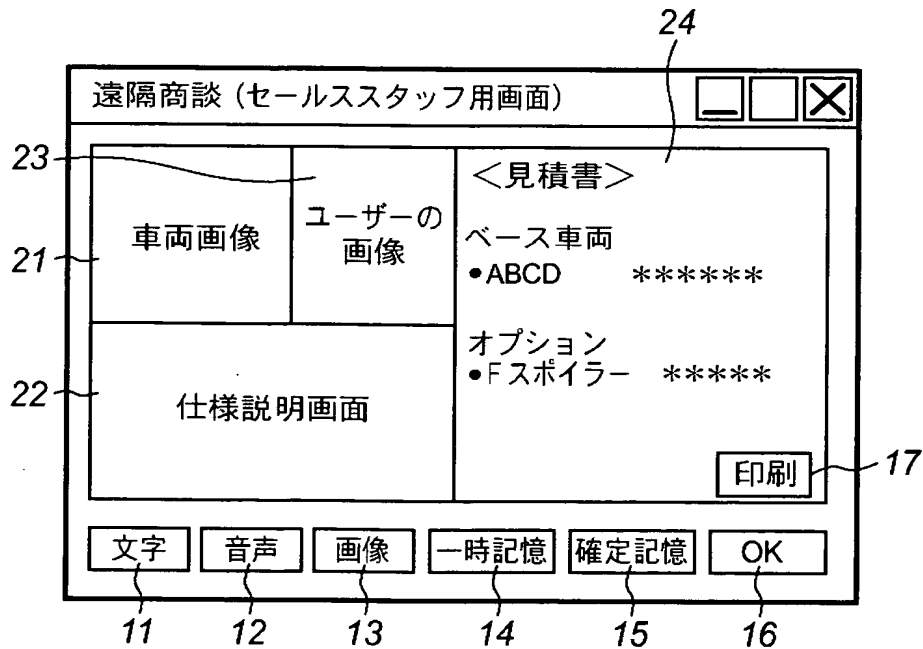




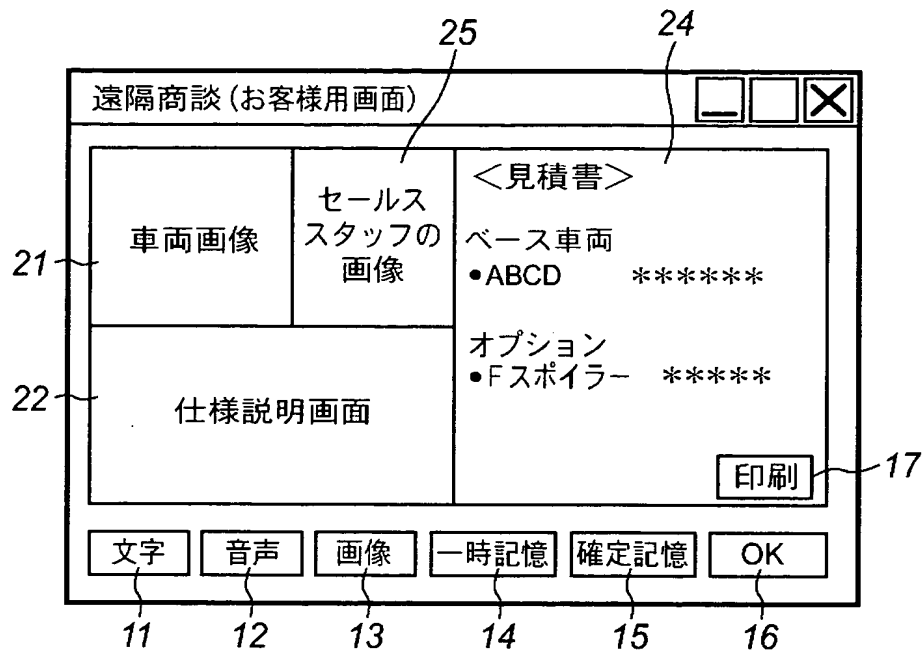
【図 2】



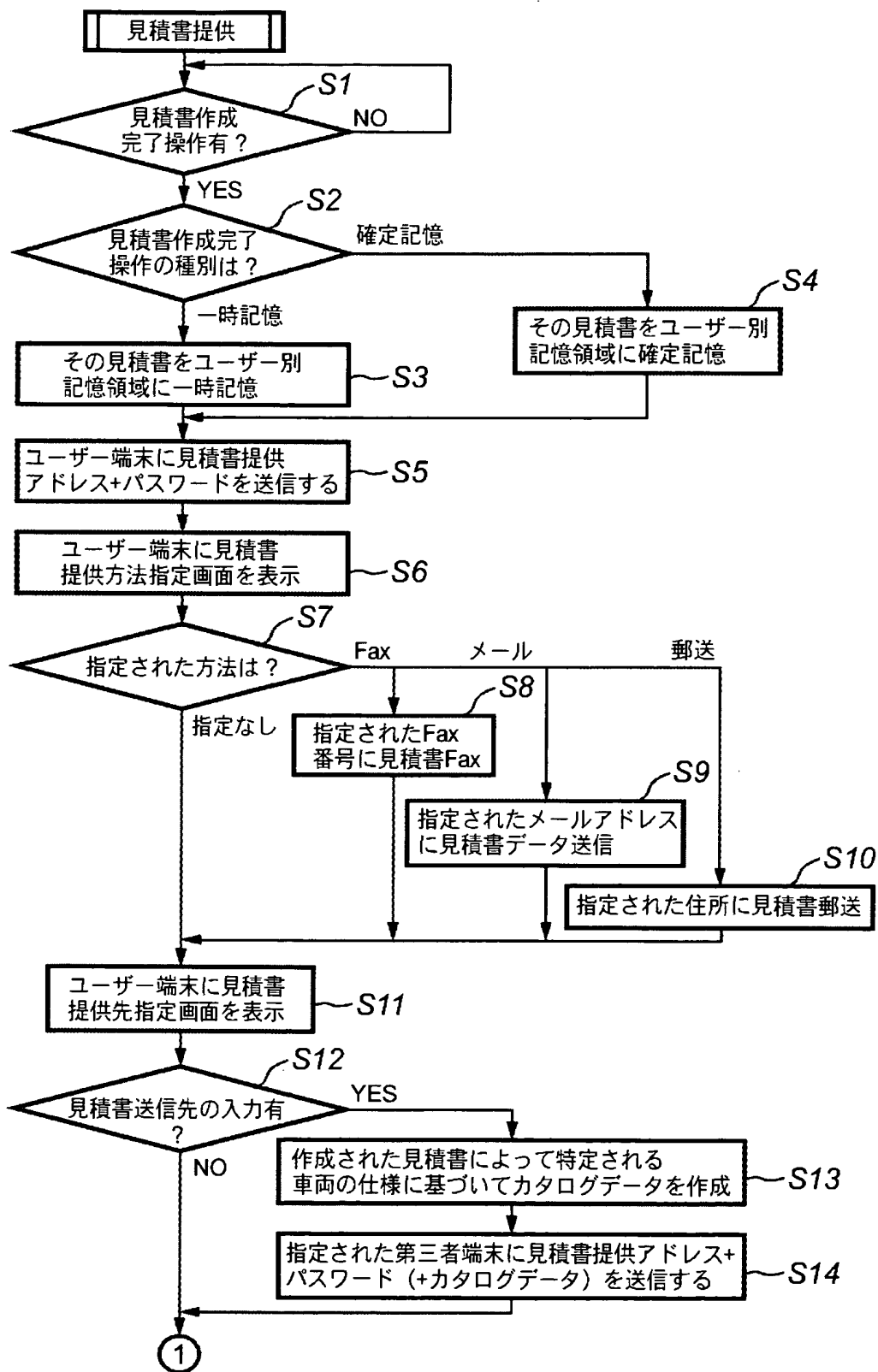
【図 3】



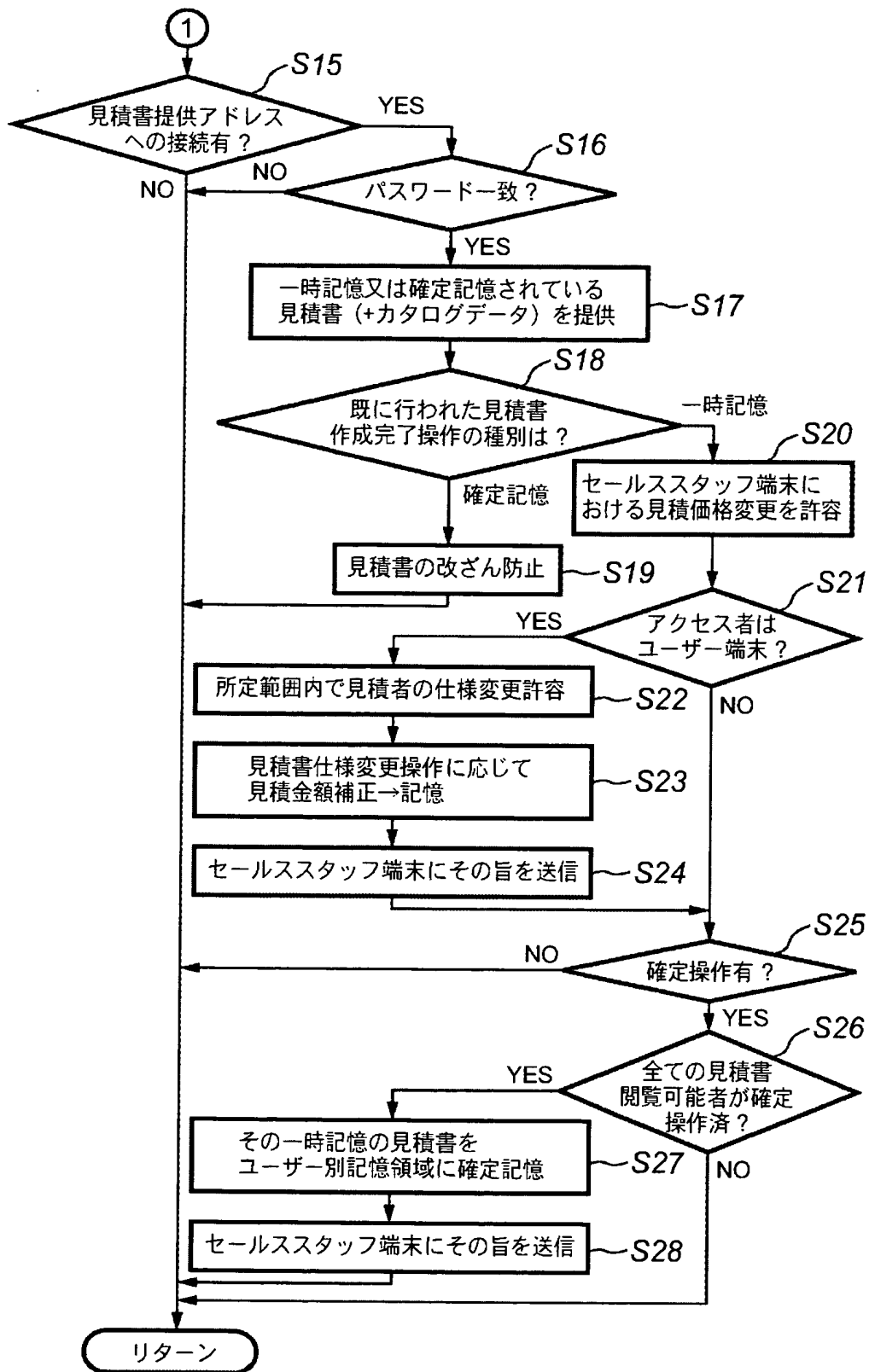
【図 4】



【図 5】



【図 6】



【図 7】

見積書提供方法

☐ Fax : \_\_\_\_\_

☐ mail : \_\_\_\_\_  
☐ pdf      ☐ Word      ☐ txt

☐ 郵送 : \_\_\_\_\_  
(住所) 名前 \_\_\_\_\_

OK

【図 8】

第三者への見積書提供先指定

名前 : \_\_\_\_\_

☐ mail : \_\_\_\_\_ { ☐ Web  
☐ pdf  
☐ txt

☐ Fax : \_\_\_\_\_

☐ 郵送 : \_\_\_\_\_  
(住所)

OK

【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 通信環境を介して遠隔商談にて特定された商品や役務に関する商取引書面を、提供者から被提供者に提供することができる遠隔商談装置及びコンピュータ・プログラムの提供。

【解決手段】 遠隔商談にて特定された商品である自動車に関して、その提供に関する金額を決定するところの、見積書、契約書、発注書等の商取引書面を、セールススタッフ（提供者）によるセールススタッフ端末 6 の操作に応じて、同一システム上で作成及びデータベース 2 に記憶する。一方、顧客等の被提供者は、作成された商取引書面を、ユーザ端末 5 を利用して閲覧（表示等）することができる。閲覧した商取引書面は、文書データまたは印刷物として提供される。

【選択図】 図 1

特願 2 0 0 3 - 0 1 8 8 1 0

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号

[ 0 0 0 0 0 3 1 3 7 ]

1. 変更年月日

1 9 9 0 年 8 月 2 2 日

[変更理由]

新規登録

住 所

広島県安芸郡府中町新地 3 番 1 号

氏 名

マツダ株式会社